

淺談台灣純網路保險公司 未來發展之商機

李珍穎

一、前言

隨著網路的普及化，以及大數據、雲計算、人工智能、區塊鏈等金融科技之發展與應用，伴隨全球金融數位化的發展趨勢，新穎的數位金融服務持續推陳出新(劉曉薇，2019)，為提升金融效率及競爭力，全球金融業逐漸縮減實體分行，邁向金融數位化，如設立行動銀行，甚而純網路銀行的設立，2020年底台灣可能第一家純網路銀行正式開業，而這一波的純網路金融機構設立風潮會出現，主因是來自年輕世代消費權興起、既有客戶習慣數位交易，再加上網路科技發展、網上交易成本大幅降低，純網路銀行或純網路保險公司可填補傳統金融機構無法完整照顧到的普惠金融市場，更重要的是可降低人力成本負擔(彭金隆，2018)。然而，依據國際保險監理官協會(IAIS)，2017年2月發表的保險業金融科技之發展報告指出，保險業的所有基本價值鏈，包含商品開發、銷售、核保、保單及理賠、投資管理、客戶服務等都會受到金融科技的影響；而純網路保險公司的出現，以數位化、網路化、行動化方式提供保險相關服務，讓客戶投保，理賠申請更便利，保險資訊更透明化，顯現了保險相關服務全面數位化的趨勢。而

保險科技發展成果，因新創事業向市場募資而浮現出來，據國際經驗，2012年至2018年的交易件數呈現逐年成長的走勢，年複合平均成長率約33.47%，獲投金額年複合平均成長率更高達50%，2019年年底的獲投金額甚至估計將至58億美元的水準(陳碧芬，2019)，可見其發展潛力。因此面對數位浪潮的興起，許多保險新創、科技巨擘運用保險科技裂解傳統的保險價值鏈，提供消費者更好、更多、更彈性、符合需求的保險解決方案來搶食市場大餅，成為新興的競爭者，其中包含純網路保險公司的興起。

根據財團法人網路資訊中心「2019年台灣網路報告」，調查結果推估全國12歲以上上網人數達1,898萬人，而全國上網人數經推估已達2,020萬，整體上網率達85.6%，調查顯示12歲以上個人曾經上網率今年達到89.6%，為歷年最高，推估全國上網人數也是首次突破兩千萬人，上網率增加較多的年齡層為55歲以上族群，共增加兩成。再則，金管會保險局2020年最新公布2019年傳統保險公司網路投保情形，其中產壽險合計累計1~12月新契約保費收入達39.7億元，較前一年增加11.2億元，年成長39.3%。總件數達312萬件，

年成長 45.9%。若以成長幅度來看，其實產險業表現較壽險好。詳見表 1 所示 2018-2019 年傳統保險公司網路投保現況，由此可知台灣網路保險的使用將有無

限商機，因此若以消費者的需求而言，設立純網路保險公司應有其目標市場及其應有的發展的空間。

表 1 2018-2019 年傳統保險公司網路投保現況

	2018 年		2019 年			
	保費收入	件數	保費收入	成長率	件數	成長率
壽險	18.8 億元	42.2 萬件	25.1 億元	33.5%	51.3 萬件	21.6%
產險	9.7 億元	171.9 萬件	14.6 億元	50.5%	261 萬件	51.8%
合計	28.5 億元	214.1 萬件	39.7 億元	39.3%	312.3 萬件	45.9%

(資料來源：金管會，2020)

二、何謂純網路保險公司

純網路保險公司可定義為僅透過數位通路向消費者或企業提供全數位化保險產品，並提供端點到端點 (end-to-end) 數位服務的保險公司 (李顯正，2020)。也就是其售前、售後活動都僅以網路為載體，其特性具有去仲介化、虛擬性、專業性與網路高度的依賴性，好處是不需要實體據點、投保便利；缺點是保險產品種類可能受限為單一。純網路保險公司的客戶特質是具處理保險相關事務時，喜歡即時性、資訊容易取得性和速度，因此以「全數位化導向」設計整個保險價值鏈及客戶旅程，進而顛覆傳統保險業。許多純網路保險業者掌握了透過整合人工智慧、數位技術、數據驅動的理賠處理、流程自動化、持續的回饋來提供創新的保險體驗。這種「以客戶為中心」的價值主張，吸引了許多年輕一代的首次購買保險者，尋求簡

單、負擔得起的保單、便利及全程無縫數位導向的客戶體驗。

三、國外純網路保險公司現況

然而縱觀全球保險科技的發展，我們可以了解到保險業者透過各種新科技提供消費者更多符合他們需求的服務，其中包含透過數位通路來提供全數位化保險產品給消費者的純網路保險公司，目前包括日本 2008 年就有第一家純網路人壽保險公司 Lifenet；美國也在 2013 年設立 Oscar 健康保險，是透過網路與 App 運作的保險公司；中國眾安保險知名度也相當高，去年更正式在香港掛牌上市，是目前純網路保險較具代表的業者。茲分別簡介「Oscar Health」、「保泰人壽」、「眾安在線」、「LifeNet」這四家純網路保險公司，詳表 2 國外純網路保險公司發展。

表 2 國外純網路保險公司發展

國家 (地區)	中國	日本	香港	美國
保險公司	眾安保險	Life Net	保泰人壽	Oscar Health
成立日期	2013 年	2008 年	2018 年	2013 年
主要險種	健康險、退貨運輸	定期壽險	醫療險	健康醫療險
特色	<ol style="list-style-type: none"> 1. 承保與理賠自動化比例分別達 99%和 95%。 2. 線上客服人工智慧使用率達 85%。 3. 核心應用自動化測試比例達 80%。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 新科技與消費者習慣結合 2. 保戶年齡 20~39 歲 (佔 72%)。 3. 80%居住在都會區。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 香港健康局改善醫療制度, 配合上開制度推出「自願醫保計畫」商品。 2. 一年一約, 保證續保。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 以個人健康管理為目標, 提供個人專屬客服團隊。 2. 天候在線值班醫師。 3. 服務流程皆已數位化。
行銷策略	<ol style="list-style-type: none"> 1. 互聯網+保險。 2. 保險金額低、保費低。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 網路+行動裝置。 2. 保戶易於了解 (3 分鐘), 保費低。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 創新科技+醫療專業。 2. 採用自動核保, 預設問卷, 只要符合正常問卷, 即可完成投保。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 網路+行動裝置。 2. 隨時免費透過電話與醫師交流。 3. 價格服務透明, 客戶有更好的體驗。

(資料來源：金管會及本研究整理)

四、純網路保險公司與傳統保險公司之差異

由於純網路保險公司在台灣未來是一種新的型態營運的保險公司組織，因此其運作模式與其相關的作業與規範較不易使人了解，然而網路保險公司主要優點在於資訊透明度高及具方便性（客戶容易辦理）。純網路保險公司各種保險計劃都清楚列明在網頁，包含保費、保障金額及項目，

跟傳統保險不同，並非由中介人主導，而是消費者主導，消費者若有需求，可自行查找資料上網獲得即時報價，而快速投保。其主要商品除健康醫療險、壽險外尚有保險期間較短與保險金額低的碎片化商品（如國內國泰產險 5 月推出的碎片化外送員保單）更能符合客戶特別之需求。表 3 簡要彙總純網路保險公司與傳統（或實體）保險公司經營之差異，以利相關人士參考。

表 3 純網路保險公司與實體保險公司之差異

	網路保險公司	傳統保險公司
分行設立	無實體分型	設有實體分行
投保型式	全程網路處理	保險公司/保經代公司
銷售佣金及行政成本	不須佣金、無行政費用	包含在保費中、以行政為由收費
保險商品	個人保險如醫療、人壽、旅遊等，沒有儲蓄成份及財產保險之碎片化商品	個人保險及商業保險
行銷方式	全數碼	保險業務員、保險經紀、代理人、銀行等業務員
風險控管	實體風控：依賴模型、經驗、大金額	大數據風控：依賴歷史數據、技術、小金額

(本研究整理)

五、純網路保險公司商機

在台灣純網路保險公司的發展值得期待，網路商業正快速發展，與線下不同，線上交易過程和行為均存在以數據交互為前提的保險需求，但眼前傳統保險公司的商品和營運機制，卻遠不能支持和滿足這些需求，因箱費者對純網路保險公司有其需求，同時在台灣純網路公司的發展有其商機，茲說明如下

(一) 長尾效應的應用

在傳統保險中，80/20 法則被奉為金科玉律，意為保險公司 80% 的收入源自於 20% 的重要客戶。然而與 80/20 法則相反的「長尾定律」卻被應用於互聯網保險中，亦即只要通路夠大，非主流的、需求量小的商品「總銷量」也能夠和主流的、需求量的商品銷量抗衡。就如同互聯網保險「小額、高頻、海量、碎片化」的特質一

般，純網路保險不像傳統保險一樣只銷售傳統的險種，它也會推出一些非主流但卻又對人們十分實用的保險，以中國眾安網路保險公司為例，其純網路保險公司險種中出現了自動理賠的航班延誤險、和小米科技合作的碎屏險、銀行卡盜刷保險及電訊詐騙保險等小眾保險，並且總銷量亦十分可觀。而台灣此類保險如外送員保單、超馬比賽選手之短期意外險，假日旅遊險等都有市場上的需求。如果說傳統保險注重於前 20% 中常用保險，那麼純網路保險則是不僅要深耕前 20% 的市場更要開發剩餘 80% 的小眾市場，為消費者提供更多的選擇。因此，長尾效應的長銷趨勢，讓一些屬於小眾和利基市場的產品有了生存空間，還可以帶來可觀利潤。網路靠著積少成多、積沙成塔，螞蟻雄兵的力量顛覆了 80/20 理論，接觸了更多消費者，取得好成績（連子智，2019）。

(二) 純網路保險公司的利基

根據美國麥肯錫管理顧問公司(2017)的研究指出，數位化可將保險客戶滿意度提高 10 到 15%，將理賠相關成本費用降低 30%，同時透過機器學習辨識欺詐性理賠，將理賠支付的準確性提高約 4%，由此統計資料可看出，保險公司數位化是有其必要性的。而黃思綺(2018)針對純網路銀行設立之優點歸納包含降低成本、提供快速方便服務、提升用戶體驗、跨業經營綜效、環保等，而其缺點包含資安威脅、客戶關係薄弱、風險的高傳染性，曾名慧(2019)探討消費者純網路銀行使用意圖發現系統品質與信任對使用態度有正向顯著影響，而資訊品質、服務品質與知覺風險則無顯著影響。Visa(2020)報告中指出，台灣消費者對於純網路銀行的認知度高達 72%，其中最受台灣消費者青睞的純網銀優勢，包括擁有更優惠的利率(58%)、更低廉的手續費(45%)、更好的服務整合(32%)以及更完善的用戶體驗。由於網路保險公司與純網路銀行形態類似，依據上述文獻本文將歸納出純網路保險公司的優勢包含便利性、多元性、顧客體驗性及成本上優勢等。便捷性係指純網路保險公司具有何地方、任何方式都能取得保險服務以提升品質，多元性即指純網路保險公司包含智能核保、客服、自助理賠等，客戶長期價值轉化的特性，顧客的體驗性乃指透過各式資訊工具提昇客戶的網站使用體驗，讓

顧客留下深刻的體驗感受，上述特性亦即為純網路保險公司發展的利基，也是純網路保險公司吸引消費者的商機所在。因此未來純網路保險公司的設立應要特別著重其成本優勢、便捷性、多元性及顧客的體驗性。

六、結論

純網路保公司體認他們的客戶在處理保險相關事務時，喜歡即時性、容易取得性和速度，因此是以「全數位化導向」設計整個保險價值鏈及客戶旅程，由根本上對於傳統保險業進行顛覆，但是保險公司與銀行稍有不同，保險屬長期契約關係，後續服務密集且時間長，所以保險業要純網路化，會比較複雜，首先必須讓顧客能夠瞭解純網路保險公司的財務資訊，使消費者對其財務清償能力有信心，再則是網路保險公司也須降低消費者之知覺風險，尤其是網路交易的安全性及顧客資料的保護，讓公司成為值得信賴的品牌，並運用科技及數據設計保險商品吸引客戶購買。最後乃是主管機關監理能力及相關的配套措施能夠與時俱進，如此未來純網路保險公司的發展將有其發展空間。

本文作者：

實踐大學風險管理與保險學系

助理教授

參考文獻

- 工商時報，2019，陳碧芬，創投錢進保險科技
年均增五成，<https://ctee.com.tw/news/finance/174988.html>，瀏覽日期：2020/10/23。
- 李顯正，2020，「純網銀行登場後，純網保準備接棒？」，數位時代。
- 黃思綺，2018，金融研究報告：開放純網路銀行設立之可行性研究，金融研究發展基金管理委員會。
- 連子智，2019，保險經營論壇（七十三），中華民國保險經營學會，頁 1-11。

- 曾名慧，2019，影響消費者對純網路銀行使用意圖之研究，東海大學高階經營管理碩士在職專班碩士論文。
- 彭金隆，2018，台灣應開放純網路保險公司，聯合新聞網；2018.09.27。
- 劉曉薇，2019，純網路銀行對銀行業的影響研析，彰銀資料，68卷第6期，頁 1-19。
- VISA 報告，2020，「62% 台灣民眾具純網銀開戶意願，不到五成民眾對開放銀行服務感興趣」，VISA 官網。
- McKinsey & Company, 2017, "Digital disruption in insurance: Cutting through the noise".

「強制汽車責任保險電子式保險證」

快速、便捷又環保

民眾攜帶電子式保險證，方便至交通監理所(站)辦理各項監理異動業務。提醒您記得提供「手機號碼」或「電子郵件信箱」給保險公司，以利即時取得電子式保險證。

【強制汽車責任保險電子式保險證】(樣本)

查詢編號：
查詢日期：

保險證號碼：050017KVGO000001

被保險人(車主)	王小明			查詢編號：
保險期間	自民國 106 年 01 月 01 日 中午 12 時起 至民國 107 年 01 月 01 日 中午 12 時止(12個月)			查詢日期：
被保險汽車	車輛種類(使用性)	原裝年份	牌照號碼	非數等(本期)
	自用小客車	民國 106 年	AAA-8888	1
	廠牌型式	排氣量(立方公分)	引擎 / 車身號碼	
	國瑞	1998	AB1234567**80	

◎產物保險股份有限公司
總行：○○○
民國 106 年 01 月 02 日 立
民國

依據金融監督管理委員會 106.9.11 金管保產字第 10600086650 號函辦理。

另外亦可上強制險專屬網站 https://ecard.cali.org.tw/PPCP_QRY/ 查詢投保情形，快速又便捷。

強制汽車責任保險
COMPULSORY AUTOMOBILE LIABILITY INSURANCE

專屬網站：www.cali.org.tw
免費服務專線 0800221783

強制汽車責任保險
專屬網站

強制汽車責任保險
掛號專頁

廣告